

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	市民生活部生活安全課
評価対象期間	平成31年4月1日 ～ 令和2年3月31日

I 指定管理の概要

施設概要	名 称	龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場・龍ヶ崎市佐貫中央第1・第2駐輪場の管理運営				
	所在地	龍ヶ崎市佐貫3丁目4番地2 龍ヶ崎市佐貫1丁目10番地1 龍ヶ崎市佐貫3丁目14番地1				
	関係条例等	龍ヶ崎市自転車等駐車場の設置及び管理に関する条例 龍ヶ崎市自転車等駐車場の設置及び管理に関する条例施行規則				
	設置目的	龍ヶ崎市駅周辺の環境整備を図り、もって道路交通の円滑化並びに自転車を利用するものの利便に資することを目的とする。				
利用料金制		<input type="checkbox"/> 非利用料金制 <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 <input type="checkbox"/> 完全利用料金制				
指定管理者	名 称	公益社団法人龍ヶ崎市シルバー人材センター				
	所在地	茨城県龍ヶ崎市馴馬町3202番地				
	事業内容	・ 公共団体や民間企業、一般家庭からの仕事を受注し会員に提供 公園の管理、駐輪場、駐輪場の管理、民間企業や施設等での軽作業、剪定 草刈り作業、障子、襖貼、農作業補助、大工・修繕・訪問介護等 ・ 高齢者の生きがいの充実及び社会参加の推進 龍ヶ崎市駅前での花植え等による美化活動				
指定管理業務の内容		・ 駐輪場の利用登録及び一時利用の承認に関する業務 ・ 駐輪場の施設及び附帯設備の維持管理に関する業務 ・ 駐輪場使用料の徴収及び納入に関する業務 ・ その他、市が必要と認める業務				
指 定 期 間		令和元年度～令和3年度（3年間）				
総合評価（年度評価）		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和 年度	令和 年度
		B			-----	-----

市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応

【龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場】

(前年度の市指定管理者選定委員会指摘)

アンケートの結果、「使いやすさ」の項目で不満を持つ利用者が22%いることから、利用者のニーズを十分に把握し改修などを行うほか、駐輪場職員の接客研修を実施するなど、利用者満足度の向上に向けた取組みをしていただきたい。

(その対応)

管理員が駐輪器具への出し入れ作業をサポートするなどした結果、アンケートの「使いやすさ」の項目で不満を持つ利用者が22%から9.7%に減少した。

【龍ヶ崎市佐貫中央第1・第2駐輪場】

(前年度の市指定管理者選定委員会指摘)

より良い管理運営を目指した取組を継続していただきたい。

(その対応)

雨の日のサドル拭き上げ等を継続した。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント				配点	評価 RANK	得点	
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など				50	-----	34	
(I) 施設の設置目的の達成に向けた取組み				30	B	18	
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。							
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。							
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。							
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。							
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。							
【評価の理由、要因・原因分析】							
①利用率の状況							
令和元年度事業計画上での目標値				令和元年度実績値			
	駅東	第1	第2		駅東	第1	第2
定期利用稼働率	94%	36%	44%	定期利用稼働率	91.3%	32%	35%
一時利用稼働率	初年度につきなし	初年度につきなし	初年度につきなし	一時利用稼働率	78.5%	43%	83%
<p>龍ヶ崎市駅東駐輪場の実績は、定期利用稼働率91%（1,591件、前年度比143件減）、一時利用稼働率78%（18,643件、前年度比1,743件減）。</p> <p>佐貫中央第1駐輪場の実績は、定期利用稼働率32%（1,557件、前年度比113件減）、一時利用稼働率43%（2,283件、前年度比44件減）。</p> <p>佐貫中央第2駐輪場の実績は、定期利用稼働率35%（1,836件、前年度比284件減）、一時利用稼働率83%（2,656件、前年度比208件増）。</p> <p>総合的に前年度より利用者が減って目標に届いていない。</p> <p>予算計画にて支出を抑止していることは評価されるべきだが、その一方で稼働率に伴う利用者から市への収入が減少しながら、指定管理者の決算にて大きなプラス収支（純利益）となっているのは、ポイントを落とす要因である。</p> <p>②空気入れの貸し出しや、雨天時に希望者へサドルキャップやビニール袋の無料配布、タオルの無料貸し出しを行うなど、利便性を高める取組みを行っている。また、女性や高齢者、障がい者等が自転車を入出庫する際に手伝うなど利用者へのサービスを行うことで固定客の獲得につなげている。</p> <p>③—————</p> <p>④施設は、日々清掃を行い清潔に保っていることが確認できた。備品についても事務机、事務椅子、キャビネット、エアコンなど適正に管理されていた。</p> <p>⑤龍ヶ崎第一高等学校入学者説明会でPRティッシュを配布するなど新規利用者獲得に向けた広報活動を行っている。</p>							

(2) 利用者の満足度			
① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られているか。	20	B	12
② 利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。			
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤ その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】 ①アンケートの状況 龍ヶ崎市駅東駐輪場の利用者を対象としたアンケートの結果、回答者の約61.1%（昨年度は86.8%）は、駐輪場全体の満足度の項目に『満足、やや満足』と回答しており、約30.6%（昨年度は9.9%）は『普通』と回答している。 佐貫中央第1駐輪場の利用者を対象としたアンケートの結果、回答者の約50%（昨年度はなし）は、駐輪場全体の満足度の項目に『満足、やや満足』と回答しており、約30%（昨年度はなし）は『普通』と回答している。 佐貫中央第2駐輪場の利用者を対象としたアンケートの結果、回答者の約57.9%（昨年度はなし）は、駐輪場全体の満足度の項目に『満足、やや満足』と回答しており、約31.6%（昨年度はなし）は『普通』と回答している。 いずれの駐輪場利用者からも概ね満足が得られているが、事業計画の目標値である満足度80%には達していないことはポイントを落とした要因となっている。 ②施設の改善要請（設備の老朽化等）については市に口頭で行われている。また劣化した掲示物の早期貼り直しなど、施設の美観維持に努めている。 ③利用者からの苦情等は特に寄せられなかった。 ④料金表や施設の使用方法等の基本事項については、事務所掲示看板等で情報提供を行っている。また、通路内壁面へ防犯に関するポスターや防犯カメラを設置することで、盗難等の対策を行っている。 ⑤空気入れの貸し出しをはじめ、雨天時の対策として希望者へサドルキャップやビニール袋の無料配布、自由に利用できるタオルの設置など、利用者満足度を向上させる取組みを行っている。また、施設内だけでなく施設周辺の歩道まで清掃を行うなど、利用者に不快感を与えることのないよう美観維持に努めている。			

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
2 【効率性】効率性の向上等に関する取組み	20	-----	16
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など	20	A	16
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。			
② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。			
③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。また、再委託している場合は経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】 ①計画と比較し、印刷製本費以外の施設運営費は抑制を図っていた。また、印刷製本費についても今年度から中央第1・第2駐輪場の新規管理者になったことから、古いものを一新するため今年度のみ経費が掛かることを理解できた。 ②支出を抑止していることが評価できる。 ③施設内だけでなく、施設周辺まで清掃を行うなど、美観を保つ努力がみられた。設備については不具合箇所の大掛かりな修繕要請はなく、社員により修繕対応されていた。また、普段開いた状態の事務所ドアに透明なビニールカーテンを設置し空調（エアコン）に要する負担の軽減を図っていた。			

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
3 【適正性】公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	30	-----	21
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	B	9
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。			
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。			
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】 ①管理員の人数は適切に配置されていた。 ②業務監督責任者がその都度指導を行い、管理員の教育に努めるとともに、緊急時に備えてのAED研修を実施している。 ③令和元年10月28日に龍ヶ崎市駅東口駅前広場美化活動を実施した。当該指定管理者は公益社団法人であるため、平素から社会奉仕活動で地域の高齢者の生きがい充実や美化活動などに励んでいる。			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など	15	A	12
① 施設の利用者の個人情報保護するための対策が適切に実施されていたか。			
② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
④ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			

【評価の理由，要因・原因分析】

- ①事務室内の書庫に収納・施錠し保管するなど，シルバー人材センターにおいて定める個人情報保護規程により対応している。
- ②定期申込希望者に対しても断ることなく空いている箇所の案内を行ったほか，一時利用についても分け隔てなく対応し受け入れている。
- ③施設の角や突出している箇所等への緩衝材の巻き付けや，自転車ラックを点検し利用者に危険が及ばないように修繕するとともに，管理員が施設内の巡回を行い，危険箇所等がないか毎日チェックをしている。また，万一の事故発生に備えて応急処置を施す薬箱を常備している。
- ④現金，書類等は金庫に保管し事務室不在時には常に施錠している。また，自転車盗難防止のため，施設内に注意喚起のポスター掲示や傷みのある防犯用のぼり旗を新しいものに交換するなど防犯意識向上に努めるとともに，施設内を巡回し，犯罪抑止を図っていた。
- ⑤地震や台風発生時には，施設の異常の有無について，毎回，適切に報告がなされている。

評価 RANK	得点率	評価 RANK の内容
S	100%	目標（計画）を大幅に上回り，優れた管理運営がなされている。
A	80%	目標（計画）を上回る管理運営がなされている。
B	60%	目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている。
C	40%	目標（計画）を下回る管理運営がなされている。
D	20%	目標（計画）を大幅に下回る管理運営がなされている。
E	0%	不適切な管理運営がなされている。

【総合評価】

合計得点	67 点	総合評価	B
-------------	-------------	-------------	----------

[総評]

アンケート回収率の違い（前回 443 枚配布し 20.5%➡今回 150 枚配布し 48.0%）があって単純比較はできないが，アンケート結果による駐輪場全体の満足度は約 61%となっており，事業計画の目標値である 80%には達していない。

また，下表のとおり【龍ヶ崎市駅東駐輪場】の実績は，定期利用が 1,591 件（稼働率 91%・前年度から 143 件減），一時利用が 18,643 件（稼働率 78%・前年度から 1,743 件減），【佐貫中央第 1 駐輪場】の実績は，定期利用稼働率 32%（1,557 件，前年度比 113 件減），一時利用稼働率 43%（2,283 件，前年度比 44 件減），【佐貫中央第 2 駐輪場】の実績は，定期利用稼働率 35%（1,836 件，前年度比 284 件減），一時利用稼働率 83%（2,656 件，前年度比 208 件増）と前年度より利用者が減って債権額（使用料）が減ったことはポイントを落とした要因となっている。

指定管理者制度の目的は「多様化する住民のニーズに，より効果的，効率的に対応するため，公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ，住民サービスの向上を図るとともに，経費の節減を図る」ことであるから，指定管理料の決算上で大きなプラス収支（指定管理者の純利益となる）が生まれながら，事業計画で提示した目標値を達成していない現状は見逃ごせない。

古い施設ではあるが可能な限り清潔な環境を維持しようとする姿勢は評価できる。さまざまな知識・経験を有する会員により組織されるシルバー人材センターの強みを活かし，今後も施設稼働率，利用者満足度の向上に努めてもらいたい。

[改善を要する事項]

- ・今回の事業報告書でも自主的な分析をしているが、駅乗車率の減少に伴って利用率が年々減少している可能性は高い。しかし、アンケートによる利用者からの評価が前回より落ちながら利用率が落ちていく。運営者の努力により支出を抑制していることは評価できるが、指定管理者の運営費や人件費が別に計上されながら予算額と決算額が乖離し、大きなプラス収支が生まれるなら制度の目的に相違するので指定管理料の見直しをかける必要がある。現在の指定管理料は、管理者として指定を受ける際に提示された予算計画に基づく金額である。現在の指定管理料のまま適正な予算執行をするなら、利用者の満足度を高めるために使われる、施設に対しての防犯、美化等へのコスト、宣伝イベント等に使われるコストを増やして、管理者が掲げた目標利用率の達成を目指すこと。目標達成に効果的な支出計画が無ければ、やはり協定で定めている指定管理料の見直しを求める。
- ・また、昨年度中に駅名の改称があっても、現在、現地の案内看板等が以前のままなので至急改修すること。

総合評価	総合評価の内容	合計得点
S	特に優れていると認められる。	90点以上
A	優れていると認められる。	70点以上 90点未満
B	適正であると認められる。	60点以上 70点未満
D	努力を要すると認められる。	50点以上 60点未満
E	相当の努力を要すると認められる。	50点未満

【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】

利用者数は目標に達していないものの、一定の割合は確保できているほか、利用者満足度の「使いやすさ」の項目では、前年度と比較して不満を持つ利用者の割合が22%から9.7%に改善するなど、総じて適切な運営がなされていると評価できる。

一方、事業費において、収入額から支出額を差し引いた額が約386万円となっていることから、指定管理料の見直しを検討するほか、必要に応じて配置する人員を増やすなど、利便性の向上を図り、利用者満足度の向上に向けて取り組んでいただきたい。

なお、龍ヶ崎市駅の乗車数が減少傾向にある中で難しい状況ではあるが、引き続き市内の高校への宣伝活動を行うほか、市と協力して、レンタサイクルなど、自転車の利用促進につながる事業を検討し、新たな利用者を増やすよう取り組んでいただきたい。

このほか、新型コロナウイルス感染症対策として、「新しい生活様式」に対応したサービスの在り方を検討し、利用者が安心して施設を利用できるよう工夫して取り組んでいただきたい。

管理運営実績データ

施設名	龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場 龍ヶ崎市佐貫中央第1・第2駐輪場						
事業計画の内容	空気入れの貸し出し、雨天時のサドルキャップ・ビニール袋の無料配布、自由に利用できるタオルの設置、利用受付時間の延長、またレンタサイクルの貸し出しや安全安心に配慮して、施設内に防犯カメラを設置している。管理員不在の時間帯にトラブルが起きた場合には警備会社と協力し対応に当たる。						
運営状況	365日、24時間開設している施設である。6時30分から19時30分までの有人管理、それ以外の時間は防犯カメラ監視の無人施設となっている。 管理員の接遇強化のための研修や、安全管理研修、緊急時に備えてのAED研修を実施している。また、龍ヶ崎市駅東口駅前広場の美化活動や、放置自転車撲滅キャンペーンを実施し、龍ヶ崎市駅周辺の環境維持に貢献している。						
実績	利用状況	実績	平成29年度	平成30年度	令和元年度	目標値	
		【駅東】 定期利用	利用者数	5,833	5,939 (+106)	5,717 (▲222)	5,888
			稼働率	92.1%	93.7% (+1.6)	91.3% (▲2.4)	94.0%
		【駅東】 一時利用	利用者数	20,346	20,274 (▲72)	18,643 (▲1,631)	-
			稼働率	85.9%	84.1% (▲1.8)	78.5% (▲5.6)	-
		【中央第1】 定期利用	利用者数	1,626	1,557 (▲69)	1,444 (▲113)	1,628
			稼働率	36.3%	34.8% (1.5)	31.9% (▲2.9)	36.0%
		【中央第1】 一時利用	利用者数	2,144	2,283 (+139)	2,239 (▲44)	-
			稼働率	40.9%	43.6% (2.7)	42.9% (▲0.7)	-
		【中央第2】 定期利用	利用者数	2,139	2,120 (▲19)	1,836 (▲284)	2,281
			稼働率	44.0%	43.6% (▲0.4)	35.4% (▲8.2)	44.0%
		【中央第2】 一時利用	利用者数	2,867	2,448 (▲419)	2,656 (+208)	-
			稼働率	89.6%	76.5% (▲13.1)	83.3% (+6.8)	-
		利用料（使用料） 収入及び減免の状況	実績	利用料（円）	平成29年度	平成30年度	令和元年度
【駅東】	13,212,623			13,891,873	12,725,150		
【中央第1】	3,974,850			3,890,686	3,540,440		
【中央第2】	4,385,544			4,164,641	3,636,000		
第1・第2の小計	8,360,394			8,055,327	7,176,440		
3施設合計	21,573,017			21,947,200	19,901,590		
目標値							

利用料還付金(円)	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
【駅東】	14,000,000	14,000,000	14,000,000
【中央第1・第2】	13,900,000	14,300,000	13,900,000
3施設合計	27,900,000	27,900,000	27,900,000

アンケートの
実施状況

【龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場】

期間①：令和2年1月21日～令和2年2月10日

期間②：令和2年2月21日～令和2年3月10日

配布数：150枚

回収数：72枚

回収率：48%

結果要旨

管理員について尋ねた、挨拶などの声かけ、態度・対応・サービス、身だしなみ、言葉遣いといったすべての項目で昨年度は85%以上の満足度を得ていたが、今年度はいずれも50%程度の満足度に下落してしまった。その一方で使いやすさの項目では「少し不満」「不満」と回答した利用者が9.7%となっており、昨年度の22%と比べて不満度が減少したと言える。以前からの不満度の理由として、施設の構造上、自転車間のスペースが狭いことと、自転車を収納する際のスライドレールの使いづらさが挙げられていたが、これらは設備を改修しなければ解消しないはずなので、総合的に見ると管理員のサポートや対応が功を奏している部分があるようにも思える。

【龍ヶ崎市佐貫中央第1・第2駐輪場】

期間①：令和2年1月21～令和2年2月10日

期間②：令和2年2月21～令和2年3月10日

配布数：佐貫中央第1駐輪場：64人

佐貫中央第2駐輪場：92人 合計：156人

回収数：佐貫中央第1駐輪場：10人

佐貫中央第2駐輪場：19人 合計：29人

回収率：佐貫中央第1駐輪場：15.6%

佐貫中央第2駐輪場：20.7% 合計：18.6%

結果要旨

管理員について尋ねた【挨拶などの声かけ、態度・対応・サービス、身だしなみ、言葉遣い】等の4項目で、第1・第2の両駐輪場計19.3人が『満足・やや満足』と回答しており、6.5人が『普通』、2.3人が『やや不満』と回答している（『不満』は0人）。

施設環境面について尋ねた【掲示物・清掃状況・使いやすさ】等の3項目で、第1・第2の両駐輪場計18.7人が『満足・やや満足』と回答しており、8人が『普通』、1人が『少し不満』、1人が掲示物について『不満』と回答している。

【利用料金】は6人が『少し不満・不満』と回答している。

【駐輪場全体の満足度】は16人が『満足・やや満足』と回答しており、9人が『普通』、1人が『少し不満』と回答している（『記入なし』は3人）。

事業費内訳	決 算		予 算		
	収入		収入		
	指定管理料	20,679,000	指定管理料	20,679,000	
	計	20,679,000	計	20,679,000	
支出		支出			
施設運営費	光熱水費	787,154	光熱水費	860,000	
	通信運搬費	156,585	通信運搬費	190,000	
	消耗品費	866,858	消耗品費	550,000	
	印刷製本費	255,882	印刷製本費	400,000	
	備品費	286,200	備品費	350,000	
施設維持管理費	修繕費	121,812	修繕費	250,000	
	委託料	419,900	委託料	810,000	
	賃借料等	538,954	賃借料等	1,050,000	
その他経費	人件費	11,378,602	人件費	14,219,000	
	管理運営費	2,000,000	管理運営費	2,000,000	
	計	16,811,947	計	20,679,000	
収入と支出の差		3,867,053	収入と支出の差		0